

EVALUASI PROGRAM JKN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEH RAWAT INAP (Studi Pada Puskesmas Kota Ende)

Delfi Mardiana¹, Nurul Umi Ati², Suyeno³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: delfimardiana27@gmail.com*

ABSTRAK

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, untuk itu perlu diselenggarakannya pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia yang dimulai sejak 1 Januari Tahun 2014 telah memberikan andil yang besar terhadap reformasi sistem pelayanan dan pembiayaan kesehatan di Indonesia. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang, JKN diharapkan dapat menjadi cara untuk mencapai Universal Health Coverage. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Program JKN di Puskesmas Kota Ende. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data Puskesmas Kota Ende, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Peneliti menggunakan Prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 yang dijadikan peneliti sebagai indikator keberhasilan yang digunakan oleh peneliti dalam mengevaluasi kebijakan program JKN dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Pasien JKN, Puskesmas Kota Ende

Pendahuluan

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan investasi bagi masyarakat dan bangsa, bahkan semua warga negara berhak atas kesehatan termasuk masyarakat miskin. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat untuk itu, diselenggarakannya pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk membangun dan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kesinambungan dan keberhasilan pembangunan ditentukan oleh tersedianya pedoman penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Penyelenggara pembangunan kesehatan di Indonesia berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung dengan tujuan agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti

diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib dan perlu diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh Jaminan Kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata. Dalam Implementasi-nya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdapat beberapa permasalahan mengenai segi pelayanan terutama pada urusan administratif. Keadaan seperti ini sangat tidak sesuai dengan Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan atau Menpan Nomor 63/2003 salah satunya yaitu Kesamaan Hak. Dalam arti tidak diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonom.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analitik yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami bagaimana Pelayanan Administrasi Program JKN kepada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Ende

Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan membatasi masalah yang dibahas dalam penelitian. Adapun Fokus penelitian yang dilakukan penulis adalah:

- a. Mengevaluasi sistem pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende.
- b. Analisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende.
- c. Mencari solusi dari permasalahan-permasalahan mengenai sistem pelayanan
- d. administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende.

Dalam penelitian ini obyek yang akan peneliti teliti adalah mengenai pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap. Disini yang akan peneliti lakukan adalah mengevaluasi pelayanan administrasi program JKN kepada pasien rawat inap

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini yaitu bertempat di Jalan Kokos Raya Perumnas Ende. Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang real dari objek yang akan diteliti supaya dapat memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Situs penelitian ini yakni di Puskesmas Kota Ende.

Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data diperoleh dari:

1. Data primer

Pada penelitian ini sumber data adalah hasil dari pengumpulan informasi-informasi yang dilakukan secara langsung melalui wawancara dengan pasien JKN rawat inap di Puskesmas Kota Ende dan pihak-pihak bagian administrasi di Puskesmas Kota Ende. Dalam hal ini, subyek dan informan dari

pengumpulan data primer adalah : 1) Pasien JKN rawat inap di Puskesmas Kota Ende, 2) Staf/karyawan dibagian tempat pendaftaran administrasi penerimaan pasien rawat inap

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan dilapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap teknik pengumpulan data, diperlukan suatu alat bantu yang disebut dengan instrument, yaitu alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data atau informasi. Data penelitian diperoleh dengan cara :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi
4. Instrumen Penelitian

Menurut Creswell (2010: 225) karakteristik penelitian kualitatif salah satu diantaranya yaitu peneliti sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*) para peneliti mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku, atau wawancara dengan para partisipan.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya peneliti kualitatif untuk meringkas data yang dikumpulkan secara akurat dan dapat di andalkan. Creswell (2010: 239) memberikan enam tahapan dalam proses analisis data antara lain:

1. Mengolah data dan mempersiapkan data untuk dianalisis
2. Membaca keseluruhan data
3. Menganalisis lebih detail dengan men-coding data
4. Menerapkan proses coding
5. Menunjukan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan ditulis dalam narasi atau laporan kualitatif
6. Menginterpretasikan data

Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah upaya peneliti kualitatif untuk meringkas data yang dikumpulkan secara akurat dan dapat di andalkan. Hal ini adalah penyajian temuan penelitian dengan cara yang lazim dilakukan. Dalam penelitian ini tidak digunakan keseluruhan untuk memvalidasi data peneliti. Peneliti

hanya akan menggunakan salah satu strategi yaitu strategi triangulasi. Peneliti memilih penggunaan strategi triangulasi karena strategi ini mudah dan terjangkau untuk digunakan peneliti serta lebih mudah dipraktikkan untuk memvalidasi data ini.

Pembahasan

1. Evaluasi Pelayanan Administrasi program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Ini dapat menjadi acuan bagi Puskesmas Kota Ende dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan.
- 6) Tanggung jawab.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
- 8) Kemudahan akses.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
- 10) Kenyamanan.

Dari penelitian yang telah dilakukan yang menjadi musuh utama pasien dalam pelayanan administrasi pasien JKN di Puskesmas Kota Ende adalah perihal lamanya waktu dan pelayanan administrasi yang dirasa terlalu berbelit-belit. Keterbatasan loket juga menjadi faktor utama penyebab lamanya waktu menunggu giliran. Selanjutnya, dari informasi yang peneliti dapatkan setelah melakukan wawancara dengan berbagai narasumber, peneliti menyimpulkan masih banyaknya kekurangan dalam hal pelayanan di Puskesmas Kota Ende seperti membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan, baik dari segi sarana dan prasarana pun kurang memadai, masalah mengenai jasa kepegawaian yang dimaksud adalah adanya oknum pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selanjutnya mengenai ketidaktahuan masyarakat akan pentingnya kelengkapan administrasi dan mengenai JKN itu sendiri.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi

program JKN kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende

1. Faktor Pendorong

Adapun faktor-faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan administrasi kepada pasien rawat inap di Puskesmas Kota Ende:

- a. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien
- b. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan, jadwal serta alur pelayanan
- c. Adanya kejelasan tujuan sasaran dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Ende
- d. Ketersediaan fasilitas yang cukup yang ditunjukkan dengan fasilitas dengan kualitas yang memadai seperti alat-alat kesehatan atau medis yang digunakan untuk menangani pasien di Puskesmas Kota Ende
- e. Finansial yang cukup untuk Kebutuhan operasional puskesmas yang ditunjang dari berbagai sumber dana yaitu: APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah), BOK (Bantuan Operasional Kesehatan), dan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).

2. Faktor penghambat

Ada beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam proses layanan administrasi bagi peserta JKN di Puskesmas Kota Ende, diantaranya adalah:

- a. Ketidaksesuaian antara jumlah pasien yang kadang ramai, sementara jumlah pegawai masih perlu penambahan, pegawai tidak hanya mendaftarkan nama pasien tetapi juga mengantarkan *list* pasien ke pelayanan kesehatan, sehingga masih perlu penambahan pegawai (SDM) pada bagian pendaftaran.
- b. Sering terjadi miskomunikasi, seperti cara penyampaian yang kurang jelas kepada masyarakat tentang BPJS Kesehatan sehingga menyebabkan terjadinya kesalahpahaman antara pelaksana dan penerima layanan.
- c. Jumlah SDM yang kurang memadai, kurangnya jumlah pegawai yang bekerja di Puskesmas Kota Ende menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan yang seharusnya sudah dilakukan oleh masing-masing bidangnya. Seperti yang ditemui oleh peneliti pada saat melakukan observasi ke Puskesmas Kota Ende banyak

terdapat antrian di loket pendaftaran dan di apotik puskesmas.

- d. d. Alat-alat medis yang belum lengkap, Puskesmas Kota Ende belum memiliki alat-alat medis yang lengkap

Faktor penghambat pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Ende yang terakhir ialah kendala keterlambatan pencairan dana atau adanya tunggakan dari pihak BPJS itu sendiri, tunggakan pencairan dana dari pihak BPJS ke Puskesmas Kota Ende pernah selama 6 bulan, bahkan sampai dengan penelitian ini berlangsung tunggakan BPJS kepada Puskesmas Kota Ende sudah mencapai 7 bulan. Hal inilah yang menjadikan faktor penyebab terhambatnya pelaksanaan kesehatan di Puskesmas Kota Ende.

3. Solusi Dari Permasalahan Mengenai Sistem Pelayanan Administrasi Program JKN Kepada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Ende

1. Untuk BPJS

Perubahan regulasi dan kebijakan adalah solusi untuk permasalahan bagi penyelenggaraan BPJS. Sebelumnya Dewan Jaminan Sosial Nasional telah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan program JKN/KIS yang diselenggarakan BPJS Kesehatan. Hasilnya, DJSN menemukan 8 masalah yang perlu diperbaiki. Ada beberapa masalah yang cukup menghambat program JKN/KIS salah satunya ialah penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai syarat pendaftaran peserta JKN/KIS.

Prinsip probabilitas dalam program JKN/KIS yang berjalan selama ini belum optimal. Dari beberapa fasilitas kesehatan atau FASKES yang telah ditemui, BPJS kesehatan membatasi pelayanan kesehatan diluar tempat peserta mendaftar. Hal yang terkait regionalisasi rujukan menurut DJSN regionalisasi rujukan kurang tepat karena menyebabkan peserta terlambat mendapat pelayanan kesehatan.

2. Untuk puskesmas

Untuk puskesmas Ende peneliti menyarankan agar pihak puskesmas juga menerapkan dan ikut bergabung untuk melayani pasien JKN dengan layanan digital yang bisa diakses melalui *smartphone*. Selanjutnya peneliti juga memberikan masukan bagi pihak puskesmas untuk lebih

memperhatikan sarana dan prasarana yang menunjang fasilitas kesehatan agar pelayanan kepada pasien bisa dilakukan lebih optimal. Misal pembukaan beberapa loket lagi, memperhatikan kenyamanan masyarakat yang menunggu antrian dengan menambah AC/Kipas angin di ruang tunggu, penambahan tenaga kerja seperti dokter spesialis, perawat, begitupun *security* agar lebih memastikan keamanan di lingkungan Puskesmas Kota Ende.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Program JKN Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap (Studi Pada Puskesmas Kota Ende) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan administrasi bagi pasien program JKN di Puskesmas Kota Ende terbilang cukup baik. Dari hasil penelitian menunjukan masih banyaknya keluhan mengenai proses pelayanan administrasi yang dirasakan begitu berbelit-belit. Kelengkapan administrasi sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dirasa terlalu berlebihan. Untuk pelayanan juga masih banyak keluhan mengenai loket yang terbilang masih kurang cukup untuk melayani para pengunjung Puskesmas Kota Ende yang menyebabkan antrian menjadi lama

Saran

Untuk BPJS perubahan regulasi dan kebijakan menjadi solusi untuk memperbaiki sistem jalannya BPJS ditingkatkan manapun. Sedangkan untuk Puskesmas solusi untuk memaksimalkan pelayanan yang ada adalah dengan menerapkan pelayanan digital dan memperbanyak perbaikan SDM dan Sarana Prasarana.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Adiya, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Christopher Lovelock. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Cresweel, John. 2013. *Research Design (pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John. 2008. *Education Research: Planing, Conducting and Evaluating Qualitative & Quantitative Approaches*. London: Sage Publications

- Cresweel, John. 2014. *Research Design (pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, John. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar
- Creswell, John. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Newbury Park: Sage Publications
- Creswell, John. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dunn, William N. 2002. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gay. 2006. *Educational Research (Competencies For Analysis And Applications)*. USA: Pearson
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah, Haris. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava media
- Kolcaba, Katherine. 2003. *Comfort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health care And Research*. New York: Spinger Publishing Company.
- Lester, James P. and Joseph Stewart. 2000. *Publik Policy: An Evolutionary Approach*. Australia: Scott, Foreman and Company
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Penerbit Administrasi
- Moenir. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 13-18
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. 2011. *Publik Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Meanajemen Kebijakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. 2008. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Alfabeta
- Ratminto, Atik, Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafei, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tangkilian, Hesel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia
- Wibawa, Samudera. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Manajemen PT. Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2007. *Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Prindo
- Wirawan. 2012. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Sumber Undang-Undnag dan Peraturan**
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 5
- Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 36 tahun 2009 Ayat 2 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Dasar Pasal 1945 28 H Ayat 1 dan Pasal 34 Ayat 1 Tentang Pelayanan Kesehatan
- Undang-Undang No. 40 tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional Undang-Undang No. 17 SJSN 2004 Undang-Undang No. 24 tahun 2011 Tentang Jaminan Sosial tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- Perpres RI tahun 2003 Tentang Jaminan Kesehatan Pasal 1 Ayat 1 dan Pasal 1 Ayat 2
- Perpres No. 12 tahun 2013 pasal 20 ayat 1 Tentang Manfaat Jaminan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 tahun 2014 Tentang Hak dan Kewajiban Pasien.

Sumber Skripsi

- Penelitian terdahulu, Imelda dan Nahrisah. 2015. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dirumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pemerintah (RSUP) Adam Malik Medan (studi perbandingan antara pasien umum dan pasien BPJS).
- Tagunar, Fasta Agustia Ruli (2016). Pelaksanaan Program JKN Di Kota Malang (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang).
- Randi Mase Bustami (2016) “Kualitas Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Katibung Kabupaten Lampung Selatan Kepada Peserta Program JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Tingkat Dasar.

Sumber Internet

- https://www.academia.edu/9762354/Konsep_Administrasi_Rumah_Sakit (Di akses pada tanggal 09/05/2016)
- <http://lely2790ueu.blogspot.co.id/2015/12/prosedur-pelayanan-administrasi-rumah.html> (Di akses pada tanggal 09/05/2016)